

Le rôle de la Téléassistance et des entreprises du secteur renforcé.

juil. 11, 2023

Contexte : vieillissement de la population et maintien à domicile

Le nombre de seniors de 60 ans ou plus devrait doubler d'ici 2050 en France*. On sait par ailleurs que **plus de 85% des personnes âgées souhaitent pouvoir vieillir à leur domicile**.

Or, **la Téléassistance joue un rôle d'utilité publique permettant aux seniors de demeurer en sécurité et en sérénité à leur domicile. Véritable outil de prévention**, elle est institutionnalisée par le gouvernement : **la Téléassistance pour tous constitue l'axe 5 du plan anti chute du gouvernement**.

Jusqu'à présent, les SDIS (Services d'Intervention et de Secours) pouvaient être amenés à facturer leur intervention notamment lorsqu'une personne âgée ayant conclu un contrat de Téléassistance avait par inadvertance déclenché son alarme, et que les secours étaient amenés à se déplacer à son domicile, en situation potentielle d'urgence. Ces facturations mettaient en difficulté certains bénéficiaires ne pouvant faire face au surcoût induit par des interventions imprévues.

Dans un contexte budgétaire tendu, les entreprises de Téléassistance étaient confrontées sur l'ensemble du territoire aux facturations de certains SDIS, et donc aux facturations des bénéficiaires de la Téléassistance, lorsque leurs interventions sur alertes étaient considérées a posteriori comme « inutiles ».

Une décision en faveur des seniors, de leurs familles et des aidants

Le Conseil d'Etat a tranché : **l'intervention des services d'urgence apparaissant inutile a posteriori ne suffit pas à justifier une tarification à la charge des entreprises de Téléassistance dès lors que cette action d'urgence relève bien de la mission de service public dont ils sont investis** par application des dispositions de l'article L1424.2 du CGCT. Bien évidemment, le téléassiste se doit d'avoir effectué au préalable une levée de doute dans les règles de l'art.

Cette décision favorise le maintien à domicile des plus anciens en rassurant les familles et les aidants sur la qualité du circuit d'intervention en cas d'alerte. Cette décision n'est pas une fin en soi : **entreprise spécialisée en Téléassistance, Tunstall Vitaris souhaite continuer les collaborations engagées avec les services de secours. L'objectif est d'améliorer les modes de fonctionnement de concert, trouver des solutions nouvelles et continuer le travail autour de la charte des bonnes pratiques initiée avec l'Afrata (Association Française de Téléassistance)**.

Cette charte des bonnes pratiques est une action engagée avec la majorité des Téléassisteurs rassemblés au sein de l'Afrata (Association Française de Téléassistance) et signée notamment avec le Département de l'Eure et Loir.

Comme le souligne, **Alain Monteux, Président de Tunstall Vitaris, numéro 1 de la Téléassistance en France**, « cette décision capitale du Conseil d'Etat, rassurante pour les familles et les bénéficiaires, valide le bien fondé du rôle de la Téléassistance comme acteur central du maintien à domicile. Il rappelle le rôle crucial des démarches qualité engagées par les acteurs de la Téléassistance afin de respecter les procédures de levée de doute, comme validée par exemple dans la norme NF Téléassistance à domicile, référentiel pour lequel Vitaris est certifié depuis février 2017 ».

Tunstall Vitaris : une entreprise engagée pour améliorer le « bien vieillir » des bénéficiaires

La société Tunstall Vitaris est soutenue dans ses actions par le cabinet Herald en charge de plus de 300 procédures sur l'ensemble du territoire, et spécifiquement Maîtres William Azan et Barthélémy Lathoud. **Cette démarche met l'accent sur la nature même des missions de service public des SDIS au titre de leurs missions d'urgence**. Devant le conseil d'ETAT, le cabinet Herald a choisi de confier la représentation de VITARIS à assisté de la SCP GUERIN GOUGEON, avocats aux conseils dont le rôle a aussi été déterminant.

Pour mémoire, un bénéficiaire **équipé de la Téléassistance dispose d'un bouton d'appels ou de dispositifs permettant de détecter de façon automatique une situation anormale comme une chute**. En cas d'urgence, le bénéficiaire appuie sur son bouton d'appels et une alerte est alors émise automatiquement vers une centrale d'écoute et d'assistance disponible 24h/24.

Si besoin, afin de valider la réalité de l'urgence, **cette centrale va alors effectuer une « levée de doute », en dialoguant avec la personne, en faisant intervenir son réseau de solidarité au domicile** pour vérifier si tout va bien et, **en dernier recours, prévenir les services de secours** qu'une personne est potentiellement en danger.

*Insee - Projections de population 2005-2050